

<論文>A0次元とマネジメント次元

著者	涌田 宏昭
著者別名	Wakuta Hiroaki
雑誌名	経営論集
巻	18
ページ	101-118
発行年	1981-06-30
URL	http://id.nii.ac.jp/1060/00005827/

AO 次元とマネジメント次元

涌 田 宏 昭

1 OA 化の推進と時空間の克服

現代の組織はいくつかの群によって構成されているということもできる。この群は階層的にみれば、トップ群、ミドル群、ロー群などという群構造に分けられる。また、縦割の群、系列化した群、プロジェクト群という分け方でも考えられる。つまり組織はいろいろの役割を担う部分によって構成され、この部分は、一つ一つの職務上の単位というよりは、あるまとまりのある仕事の群として捉えることが適当な捉え方だということになる。もちろん、この群をさらに細分化すれば、組織の成員たる個々人であり、また全体を構成する各職務の単位ということになる。

ところで、現代の組織は、このような人的要素の構成をもつ一方、他方においては、機器類によって構成されている組織空間をもつようになっている。元来、機械や設備は、人間の組織行動にそって人間の行動体系の中で使用されてきた。しかし今日の傾向は、次第に機械や設備が、一つの行動システムを構成し、人的行動体系から独立したものをなす。いわゆる無人的な機械化システムである。このシステムは、全体の中で特定化された役割を担ったシステムで、システム設計の意図にそって、持続的であり、反復的であり、特定条件内では、きわめて効率よく働くクローズドシステムである。このクローズドシステムと人間の行動体系は、従来から相互依存関係が、インターフェースを通じて定型的に確立し、安定したシステム構成であったといえてよい。

ところが、最近になってから、機械化システムの多樣的、多面的発達、人間の行動体系への浸透性を表わしはじめて、そのために行動体系上の変化が起きつつあるのが現状である。たとえば、スーパーマーケットにみられる POS システムの確立は、スーパーマーケットの事務システムに大きな影響をもたらし、結果は売場の裏面にある事務が、一部売場の先端に進出し、同

時に機械化システムが人間の行動範囲を浸食したこととなった。のみならず、従来、クローズドシステムとして設定されていた機械化システムは、このような進出の結果、人的行動体系の動きとともに対応するシステム保持が必要とされるようになった。このことは、人間のもつ時空間的制約の中でシステム運用を計ることにせまられるのである。ここに改めて時空間対応のシステムの検討が始ることになる。

時間とは過去、現在、未来へと連続的に変化し展開し、その展開が永遠に続いてゆくものであると理解できる。それは過去から未来へ向う方向をもつが、これは正の方向変化と展開ということが出来る。この連続をある時（刻限）とある時で切れれば、そこに長さがあり、これを数的に表示しうる。また、ある時点のものの状態をこの長さで評価すると、ものの状態変化を知ることができる。したがって、われわれが扱う組織行動にとって有効な尺度といえるのである。

空間は事物の関係と秩序を表すもので、その広がりによっても説明される。関係と秩序がどこまでも続いて広がりをもつ場合は、これを無限空間という。また、ある限定された中での事物の関係と秩序は、有限空間とこれをいう。事物の関係と秩序であるから、具体的にある限られた場所ではなくとも、空間は思考の中で表現され、構想されることが出来る。そしてさらにこれは、より抽象化された存在としても理解されうるのである。また、思考過程の中で流動的に変化し、特定化された広がりとはそうでない広がりと考えられる。前者を限定された空間、後者を無限定な空間ということが出来るが、空間の働きを考えるとどちらにも同一の働きを与えることも出来るし、そうでない場合もある。だから空間を考えるには、それが限定されているのかそうでないのかという面と、その空間のもつ働きとか意味という面の両面から検討しなければならないといえる。

ただしこの場合、ここで扱う空間は、社会科学で対象とする範囲に限るという考え方としての枠組があることをお断りしておかななくてはならない。そこで限定された空間という場合には、人が日常的に繰り返し接するある特定化された広がりや、ある考えによって特定化されている広がりを用いるとしておこう。この広がりとはまた事物の関係と秩序にも置き代えてこれを表すことができるのである。これに対して無限定の空間とは、人の行動する地球上の

ある高さや深さをもった間に存在する広がり、あるいはそのもとに存在する事物の関係と秩序を指すことになる。高さでは通信衛星の高さまでを考えると、深さでは、地下や海底の可能性のある人間の行動範囲を指すといえるであろう。

さて、われわれはこのように扱う時間と空間とを、組織行動の中で有効かつ適切に活用してゆかなくてはならない。また同時に時間という観点、空間という視点からも組織行動の在り方を考えてみるのが重要となってくる。なぜならば、組織行動の的確性、効率性は、時間や空間をどのように生かして使うかに大きく左右されるからであり、その故に、時間や空間から組織行動に対し評価のメジャーを当ててみることも必要となるからである。たとえば安売りのタイミング、時間、場所、対象地域の範囲などを決めるには、時間とそこに要した投入資本、人工が尺度要素となるが、どの場所に、そしてどのような場を構想しての行動成果であったかという点もまた重要である。時間と空間とがこの場合、関連して問題となり、一つの視点としての尺度要素となるのである。

そこで、われわれは時間と空間とを連繫して時空間尺度から組織行動を思考することとなる。この尺度を有効に活用するには、時空間を構成する要素の合理的な関係を作り上げることである。すなわち、時点、時間、期間、に対して無限定の空間、特定化された空間、流動的空間、多重化された空間などを合せて相互に関連性をもたせ、全体的に運用しうるしくみを作ることである。つまり、これらのシステム化ということになる。

プロジェクト・マネジメントで使用するネットワーク・プランニングは、一つの目標を達成するために行動に対して時間をシステム化したものといえる。ここでは、ある時点と与えられた期間との関係が時間の経過とともに合理的に関連され、管理されている。スケジュールの中で時間がシステム化されているのである。そしてこのようなことは、プロジェクト・マネジメントのみならず、組織行動の全般に考慮されうるものであるといえるのである。つまりこのことは、時間を効率よく使うことであり、時間の中で組織が生きているということになる。そこでここではつぎのような課題が提示されることになる。

① 高速の処理と伝達

- ② 同時・併行処理と伝達
- ③ 変化と時間の関係づけ
- ④ 空間の多角的利用
- ⑤ 空間の流動性と固定化
- ⑥ 装置化と人間化
- ⑦ 時空間要素の検討
- ⑧ 時空間設計

以上のような指摘から、クローズドシステムの運用とオープンシステムの運用は、ばらばらに行うのではなく、統一的にかつその性格と組織目的に応じて運用することが必要である。そしてそのためには、その運用を促進し、効果を高めてゆく技術手段、ひいては技術体系が用意されなければならない。上記の時空間への新しい視点からのアプローチは、まず、図表1に示されたような技術の体系によってその基礎を作り上げることができる。すなわち、場の流動性と機動性の側面、つぎに時間の有効性を高めるための側面、そして、行動の的確性と速度とを思考する側面を体系的に技術構成し、その実現化が計られるならば、時空間運用に新しい次元が付加されたことになる。また、図表2にみるように、通信、伝達の手段の高度化と多様化は、各種OA機器の開発により著しく推進される傾向にある。このことも見逃こと

図表1

(A) 「場」と技術

技術 場	物的面	処理面	伝達面	付加技術面	備 考
グ ロ ー バ ル ロ ー カ ル 環 境	<ul style="list-style-type: none"> ・集中化 ・無人化 ・統合化 ・分散と拠点 ・適応性 	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク化 ・ホスト化 ・ブランチ方式 ・末端入力 ・末端処理 ・安全性 ・信頼性 	<ul style="list-style-type: none"> ・上下と環状方式 ・水平と環状方式 ・安全性 ・広域性 	<ul style="list-style-type: none"> ・連係巨大化 ・画像処理 ・音声処理 ・小型化 ・機動性 	<ul style="list-style-type: none"> ・DDXの発達 ・媒体の多様化 ・都市建物の関係

(B) 時間と技術

技術 時間	物的面	処理面	伝達面	付加技術面	備 考
質的 面	・統合と機能化	・シミュレーション	・媒体の多様化	・画像処理 ・文字処理 ・OCR	・ファクシミリ ・ワードプロセッサ ・データテレホン
量的 面	・併用 ・小型・分散	・複写 ・TSS ・集中と分散	・無人化 ・オンライン ・デジ・アナ併用	・IR ・音声処理 ・小型化 ・マイクロ化	・データバンク ・通信回線の開放

(C) 行動と技術

技術 行動	物的面	処理面	伝達面	付加技術面	備 考
計画化 測定化	・デシジョン・ルーム ・計測室	・中央集約 ・ネットワークプランニング ・ブランチと統合	・フィードバック ・フィードバック	・インテリジェント編集 ・グラフィック ・CRTと自動認識方式	・漢字情報システム ・データベース ・VTR ・衛星通信

図表2 コミュニケーション・サブシステムの機能と要素技術の開発課題

項目	衛星通信	次世代電子メール	オフィス映像	新機能構内電話	ポータブルターミナル	社内電子メール
目的	今までのネットワークとは違う形態の通信	郵便、テレックスの機能の拡張（公衆サービス）	企業内の映像を利用したシステム	構内電話の機能拡張	移動隊との通信	社内文書の電子化
機能	・N対N ・大容量 ・同一料金（距離に関係なく）	・日本文のテレックス ・ファクシミリ（カラーを含む）	・テレビ電話会議 ・社内広報	・転送通信 ・自動呼出し ・メモ電話（音声のメモリ）	・ポケットベル（双方向） ・自動車無線 ・移動データエントリ ・外来者監視	・伝票発行の電子化 ・稟議の電子化

開発課題	<ul style="list-style-type: none"> ・衛生(静止) ・小型、ローコストの送受信機 ・ネットワーク技術 ・光通信 ・機密保護 	<ul style="list-style-type: none"> ・日本語の入出力(ローコスト) ・カラーファクシミリ ・機密保護 	<ul style="list-style-type: none"> ・構内網 ・テレビ電話 ・光通信 	<ul style="list-style-type: none"> ・交換機の機能拡大 ・電話機の機能拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ・小型端末 ・無線システム ・機密保護 	<ul style="list-style-type: none"> ・オフィス事務機器との結合
------	---	--	--	--	---	---

図表3 各国のOAの現状

項	目	日 本	米 国	イギリス	西ドイツ
スタンドアロン形	英 語	○	◎	○	○→◎
ワードプロセッサ	日 本 語	△→○	—	—	—
インテリジェントワークステーション形ワードプロセッサ		—	△→○	—	△
電 子 メ ー ル		—	△	—	△
衛 星 通 信 シ ス テ ム		—	△→○	—	—
複 写 機	非インテリジェント形	◎	◎	◎	◎
	インテリジェント形	△	△	—	—
フ ァ ク シ ミ リ		◎	◎	○	○
オフィスコンピュータ	帳 表 専 用 機	◎	◎	◎	◎
	ワークステーション形	◎	◎	○	◎
	分 散 形	◎	◎	○	◎
情 報 サ ー ビ ス シ ス テ ム		△→○	—	△→○	△
テ レ コ ン フ ァ レ ン ス		△	△	△	△

(注) ◎：一般に使用，普及段階 ○：特定利用者使用段階

△：研究開発実験段階

—：不明あるいはほとんど使用されていない

(出所)「電子通信学会誌」1981年2月

のできないマネジメントの課題であろう。なお、OAの各国開発状況を機器の面よりうかがってみると図表3のようになる。

2 組織管理とOAの課題

(1) 組織運営の新時代

組織運営上の状況変化には、多種少量生産方式の導入、価値観多様化への対応などがある。このことは、製品のライフサイクルを短縮化し、そのために、より精緻化した行動体系を組み立てる必要が生ずる。情報システムもまたそれへの対応が求められる。つまりこれは、大量データ処理の中での情報の多種少量生産方式型への展開となるだろう。

一方、地域主義、すなわち地方の時代といわれている傾向も無視できない。この地方の強調は、都市化現象を地方に導入しながら、大都市に対する地方の価値を高めようとするものである。だから都市化の中の分散傾向といえる。情報システムの手段は、これにも満足を与え、それと同時にそれ用の技術的開発にも力を入れなければならない。というのは、情報化社会の発展は、次第に大衆化、民主化の色彩を強め、組織運用は、情報システムを巧みに行使することによって、その効率を高めることになりつつあるからである。たとえば、ファクシミリの活用、端末機の普及は、組織に参加し、また関係する諸集団、成員の情報システム依存度を増大し、組織システムの行動は、正しく情報システムを介してのみ行われえて、したがって拡大されたシステム行動をたどる。輸送機関が、ダイヤと通信網によってより合理的活動を展開しその範囲が拡大するのは、その例に他ならない。生産工程の入出力関係も同様のこととして説明できる。

さて、このような状況変化に加えて、社会環境上の問題としては、巨大化するシステムとそれに対するヒューマン・スケールの適合問題、適正な環境維持と進展する技術革新の評価、あるいは国際化にともなう地域特性と共通空間の在り方の問題などがある。これらを解決し、より進歩した社会、より高度化した組織運営としては、まずつぎのような事柄が考慮され検討されなければならないだろう。

- ① システムを直接人間が管理するのではなく、管理するシステムを設定すること。
- ② バッファ・システムを活用し、システム対システムのインターフェスを工夫すること。
- ③ 新しい視角からの組織運営方式を開発し、それにそったDP部門を考

慮すること。

(2) 組織の情報システム

組織は一つの情報システムであるが、それはいろいろな情報群を背景とする諸情報サブ・システムより構成され、一つの統合体となっている。たとえば、そのサブ・システムには、販売情報サブ・システム、生産情報サブ・システム、技術情報サブ・システムなどがある。また、これらを統合するためのゼネラル・マネジメントの情報システムも忘れてはならない。

ところで、周知のように情報システムは、一般に集中的傾向をもっている。というのは、情報を集中してこれを利用すれば、全体的動き、各部分相互関係の状況がより適切に把握しうるからである。したがって、情報システムは次第に拡大し、統合したデータベースへと向ってゆく。コンピュータ・ネットワークが形成されるのも一つの必要性をもっているのである。しかし、情報システムはある組織体の行動を支援する目的をもって設定されているから、当該組織の実態に適合したシステムであることが必要である。このために、組織が地理的にいくつかの地域に分散していたり、他の組織との関係が複雑多岐になっていると、情報システムもその効率的な考え方を、この実情に合せて考慮しなければならなくなる。そこでは当然、全体としての情報システムと部分としての情報システムの在り方が検討されることになるのである。

情報システムの分割的運用と統合的運用の考え方が発展する一つの背景がこれである。しかし、分割と統合は必ずしも相い反するものではない。この場合の分割と統合は、詳しく表現するならば、統合の中の分割ということになる。すなわち、情報システムの基本的在り方は、統合論である。そして組織の部分の状況に応じて分割的システム設計を導入してゆく、のである。これにより、システムが環境への適合力を高めることになり、システムの流動性が組織行動上の有効性を高めることにもなるのである。しかもこのような情報システムの扱いは、ともすればシステム化によってもたらされる人的心理上の悪影響を緩和することにもなる。なぜなら、巨大なシステムは、人間の能力では、その全体を見通すことに困難で、その困難性は、不安や不信を増大させかねないからである。

とはいうものの統合の中の分割というシステム運用のためには、それにそ

うための技術、手段の開発を必要とし、その実行主体となる組織上の責任部門も明確にしなければならない。このような必要性は、従来のコンピュータ処理の担い手である DP 部門への新しい役割期待として付加されることになる。この役割期待が何かは、状況の変化と社会環境のもつ問題性をみななければならない。加えて、オフィスシステムに注目する必要がある。

(3) オフィスシステム (office system)

オフィスは、マネジメントをサポートする機関であり、組織活動に必要な情報を供給し、これら諸活動をリンクする役割を果す機関である。この機関は、したがって場所的にこれを把握することもできるが、組織行動に従って展開するオフィス機能は、機能としての観点からこれを認識し、機関構成を設計しなければならない。すなわち、ここにオフィスシステムの設計が、物理的な面を包含しつつ、組織行動上から機能的にこれを描きながら実行されることになる。つまり、システムの諸要素は、まず機能上でそれぞれ位置づけられ、説明されなければならない。物理的な設計は、このような考え方を具体的に表現し、行動せしめる一つの方法である。だから、システム要素の配列と活用という場合、第1に機能的配列の考え方がなければならない。これは組織行動の目的にどのように適合するかという観点から要素を評価することである。評価が定まれば、活用の方法も定まる。

活用の効果を高めるには、つまりシステムの性能向上には機械化や特別な空間設計が考慮される。オートメ化はかくして設計上の一つの大きな要素となるのである。問題は、人間に機械がどのようにして調和と効率とを生むかにある。そのために要素の再評価が必要となり、またシステム設計の基本的思考としての組織運用の哲学が問われることになる。組織の環境適合性、組織行動の戦略性、組織展開と生産性、コントロール・システムの制御性などが検討される。

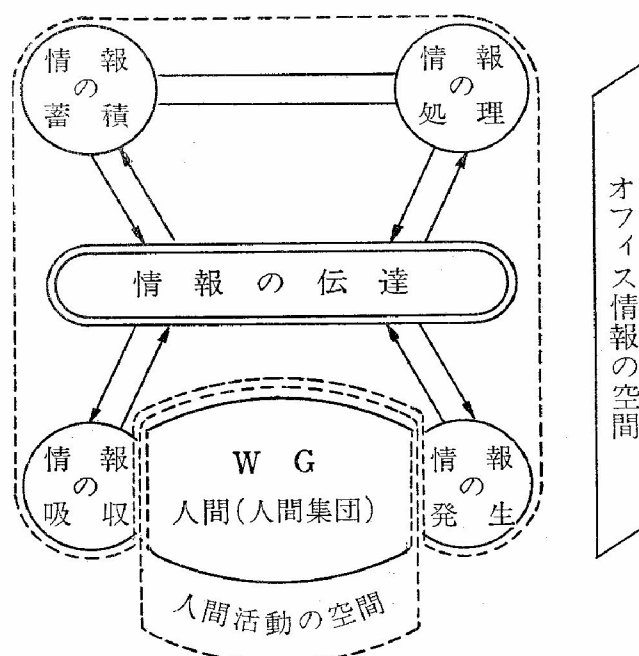
システムへのオートメ化の適用は、オフィスシステムをよりシステム化されたオフィスシステムへと導く。よりシステム化されたオフィスは、いろいろな部分で自動化され、自動的に働くきわめて機動力のあるオフィスとなる。この自動システムの程度を評価してオフィスシステムを表示すると、自動的オフィス (automatic office) とか自動化オフィス (automated office) という呼び名がつけられることになる。

しかしこのような呼び名での段階で意識されるオフィスは、オートメーションの思想を必ずしも全て実現しているとはいえない。ここで考慮しなければならないのは、自動化即オートメーションではないからである。もちろん具体的現象形態としては自動化装置が活用される。問題なのは、この自動のしくみがどの程度、オートメーション思想を実現しているかということである。オートメーションたりえない自動化方式では、これをオフィス・オートメーションというわけにはゆかない。

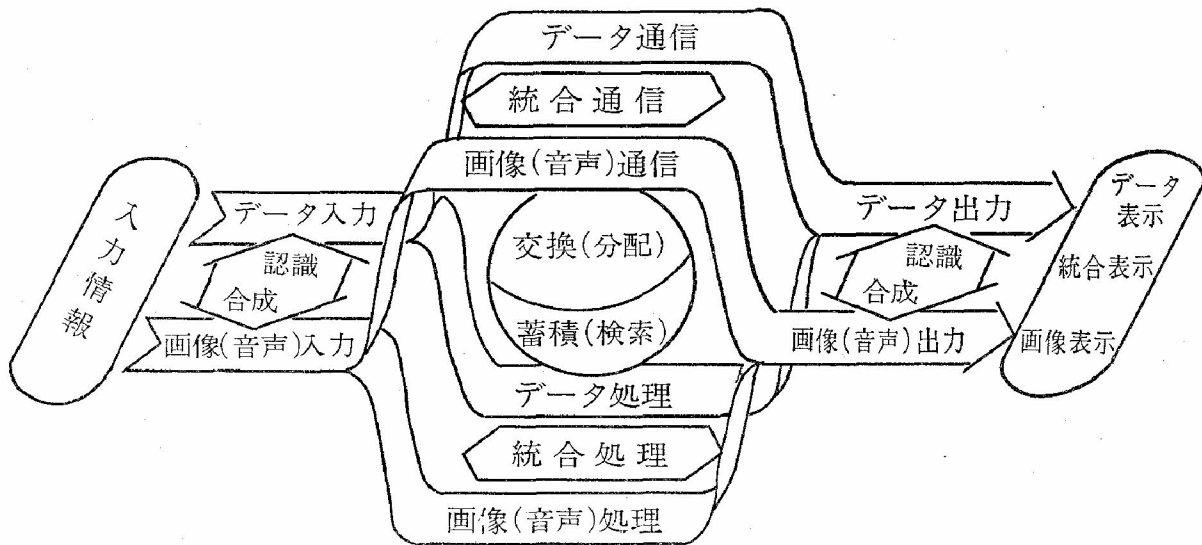
(4) オフィス機能の描写

機動力のあるオフィスシステムを実現してゆくためには、以上のような考察に加えて、オフィス機能を描写してみる必要がある。つぎに2つの図表をみていただこう。まず、図表4は、情報空間としてのオフィスシステムを描いている。その情報空間の中に人間のワーキンググループ(WG)が存在し、情報運用・管理を実施する。この実施過程は、図表5のように描くことができる。この過程をみると、従来、データ処理システムは機械化システムで、他の文書、図形、口頭事務は、人的システムによっていたのだが、ここでは図の通り、一本化し、処理も通信も統合化されたシステムとなっている。すなわち、データ処理、文章処理、画像処理、音声処理などが合成的に

図表4 オフィスシステムの機能



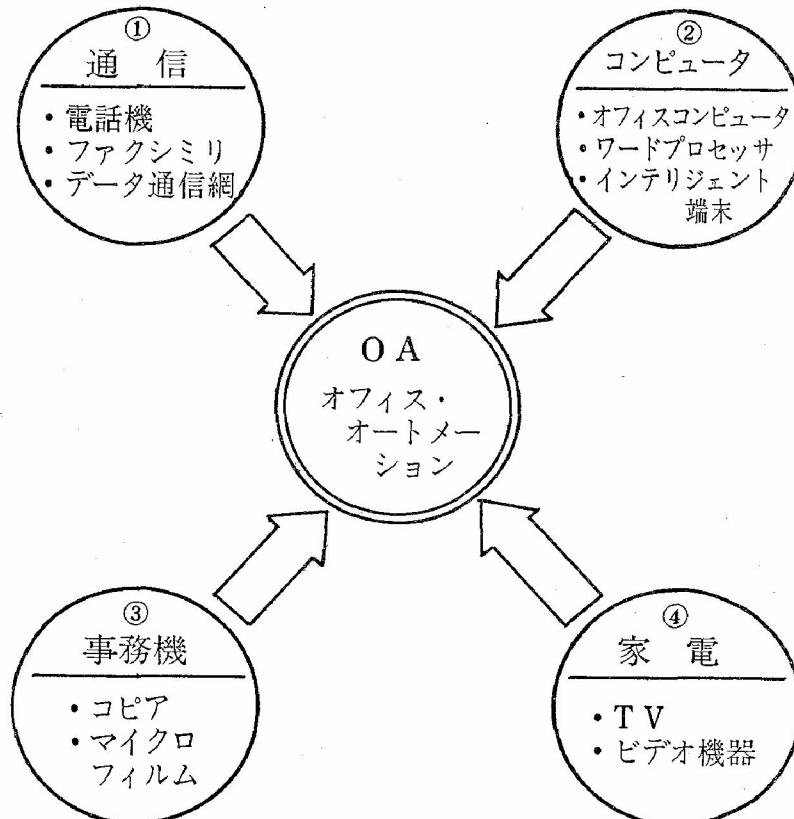
図表5 オフィスシステムでの機能の統合化の過程



複合システムをなしているのである。

このように、今日のオフィスシステムは、次第にその機能を機械化しながら、同時に人間行動の内容を高めているといえる。つまり、オフィスシステムにおける人間本来の役割が自覚され、確立しつつあるというものである。

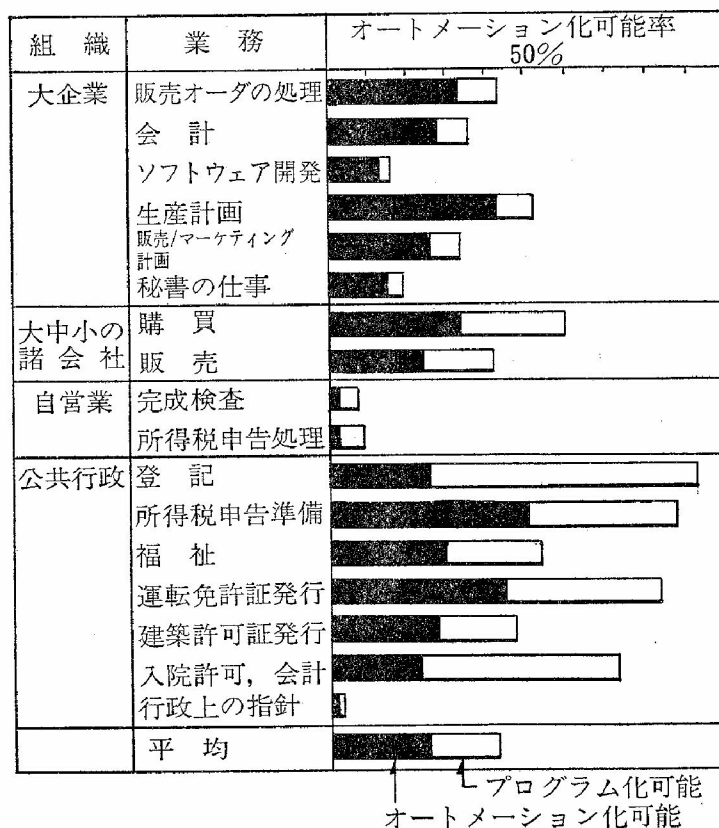
図表6



(5) OA とオフィスシステムの部分強化

上記のようなオフィスシステムの展開には、それに応ずる技術革新、技術の体系化がなければならない。今、オフィスシステムの高度化のために導入が検討されている技術手段を図解してみると、図表6のような捉え方もある。これはこれまでのコンピュータネットワークに付け加えられた新しい局面を描いたものである。したがって、従来のコンピュータネットワーク、E DP技術が否定されているのではない。この新しい局面の導入可能性は、図表7に示した傾向によって、ある程度推測できる。この図表では、オフィスシステムの全体よりも機能的に分けられた個々の事務を対象にしている。

図表7 各種業務のオートメーション化可能率



(6) OA と統合化されたオフィスシステム

部分を強化するOA化の方式は、単体OA機器利用の段階といわれているが、これはやがて、前述したような複合システムとしてのOA機器利用段階となってゆくであろう。元来、OAはオフィスそのものをシステム化し、統一ある全体としてのオフィス機能の確立を目標にしているのです。統合化へ推進することがOA化の必然的流れとなっているといえる。このオフィスシス

テムは、構造として部分（ブロックネット）が、サイバネティックスに基盤において相互に関係づけられて、一つの統一体となるので、そのためにはブロックネットについて検討しておかなくてはならない。

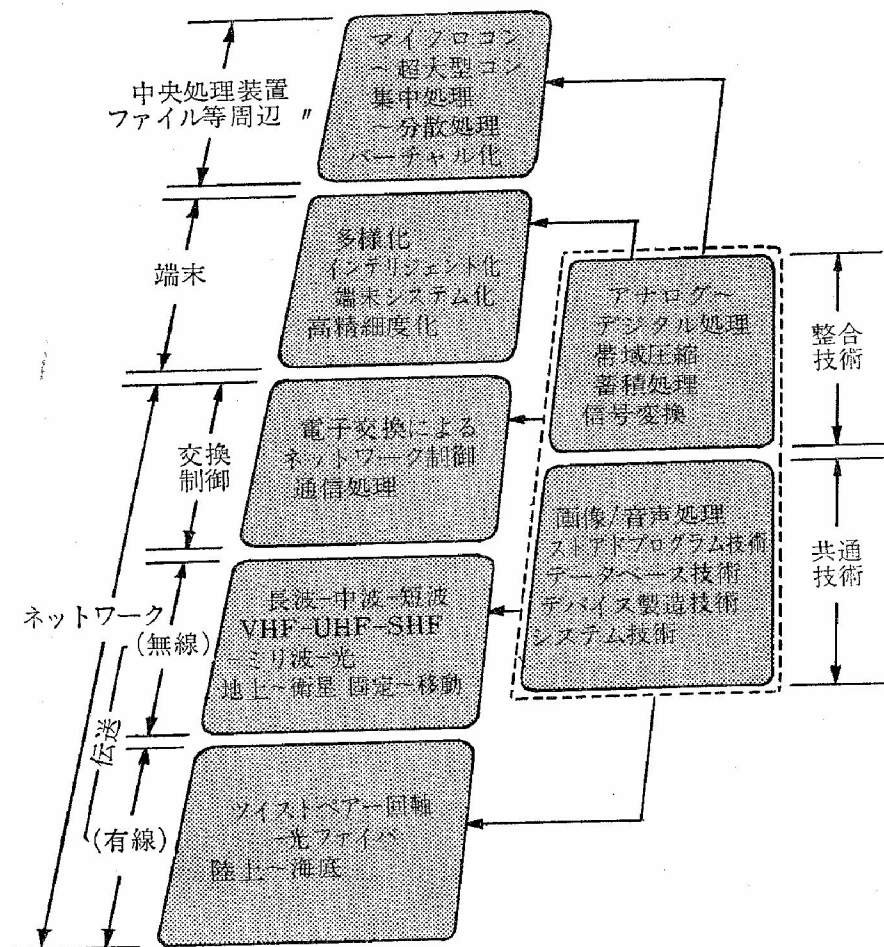
さて、組織構成の単位には、いろいろの見方からそれを設定することができるが、職務とか人的要素はそのなかでも基本的なものである。職務にしても人的要素にしても、一度でそれが組織の単位となれば単位としての主体性と構成単位間の相互性をもったことになる。そしてこのことは、これら単位（職務 or 人的要素）が、一方においては個々としての独自性を強めることになり、他方では、全体との関連性を強めることを示している。したがってシステム設計としては、個と個との関連、個の独自性、そして全体性を考えることになる。ブロック的な思考はそれに対応する一方法で、ブロックを個と全体で思考するからブロックネット方式と呼ぶことができる。また、このシステムは組織目的により適合するよう制御されることも重要で、サイバネティックス的なネット、つまりサイバネット方式が導入されなければならない。80年代の設計基本思考である。

つぎにオフィスシステムを時間の中で考えることも重要である。たとえばオフィスを動的に考えれば、オフィス空間には速度がある。ある目的に対して情報行動する空間の集り、としてこれを捉えれば当然、その目的に対しての必要なコンポーネントの組合せ、関連の方向、そしてそれからアウトプットされるもの、それに要する時間と費用、これらは空間の速度と、その速度を評価する必要なものである。この速度が目的に対して、最適化されるように設計されたシステムが、すぐれたシステムといわれる。

ところで、オフィスは動的であり、そしてそれは組織行動にしたがって機動的であるとする、設計とは広域的思考によるものと区域的、地区的として展開するものがあるといえる。通常、前者をグローバルな捉え方といい、後者をローカルな捉え方という。基本思想としては、組織を広大な範囲で総合的に展開しながら、地区的には自主性をもたせて、分割的にこれを扱う。この使い分けによる情報システムの構成と運用が、効率的だけではなく、大衆化され、民主化されたシステム思考にあるということはいうまでもない。また、現代社会に課せられた量と規模への挑戦の一つの方法を明示しているものともいいたい。

このようにしてオフィスは、統合と分割のシステムをうまく使い分けながら、単に事務処理という任務のみでなく、地域社会との関係、他組織との関係を合理的に運用づけてゆくこともその任務としてとり込むことになる。それらのために、より優れた通信システムが用意されなければならない。80年代のOA化には、60年代、70年代のEDP化と異なって、そこには難しい局面を抱え込んだ通信のネットワークと技術とが存在することを忘れてはならない。図表8は、その背景となるシステムのコンポーネントを示したものである。

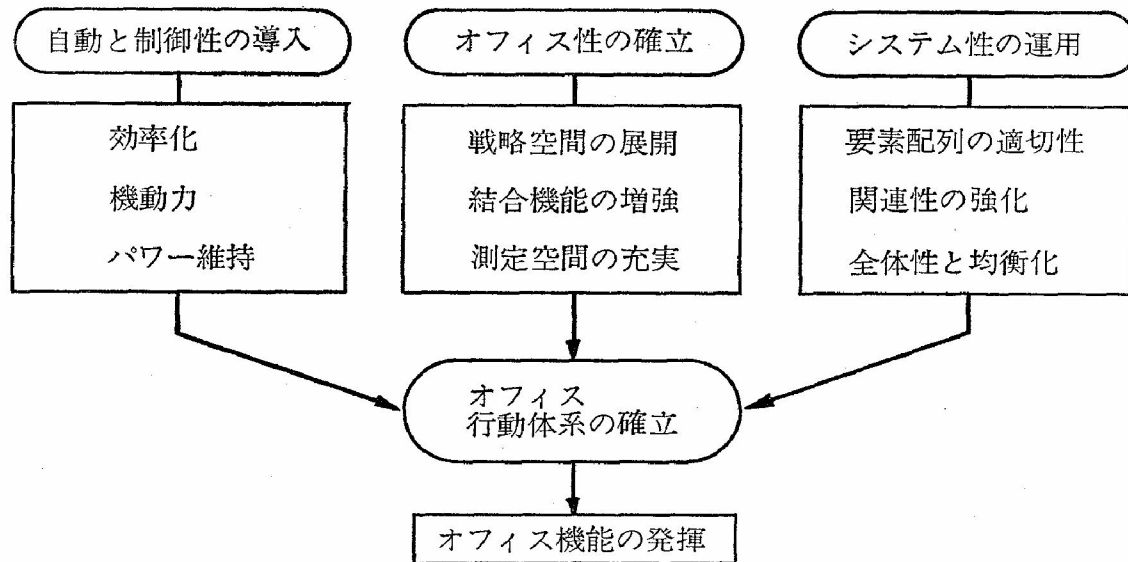
図表8 通信システムのコンポーネント



(7) オフィス行動体系

オフィスのOA化は、一つのシステムとなって具体化されるが、その過程は、図表9に示してあるように、三つの視点から推進され、一つの意味ある体系として設定されることになる。すなわち、制御思考、オフィス（空間）思考、システム思考がそれである。このような三側面の考え方を充すことに

図表9 オフィス行動の体系化



よって体系化が計られるのであるが、この行動体系は、その上部構造としての運用体系の在り方と扱い方によって、その機能発揮が左右される。このために管理領域に与えるOAのニューフロンティアについて考えてみる必要がある。

3 OAの意味と管理の新次元

OAの意味は、これまでの検討から明らかなように、オフィスの効率化を通してのオフィスシステム・パワーアップにある。このパワーアップが単なるアップでなしにマネジメントに対していろいろの新しい可能性を示している。この可能性を考えるためには、その社会的背景と変化とを検討しておくなくてはならない。

さて、現代社会の発展傾向に“国際化”“地方の時代”という面がある。この言葉に代表されるように社会関係が次第に広域化し、その広域化した中で、個別性、地域性が訴えられていることがわかる。地方の時代というところ、地方という地域がすぐ頭に浮ぶ。そして限定された都市より遠隔の地区を想像する。しかし、この場合、地方は、大規模化した都市に対しての地方という地域を考えるべきだ。だから都市的なものの環境を脱しての地方ではない。むしろ、都市化の要素を地方に持ち込み、そして大都市との関係づけられた地方への移転を意味している。だから、都市的視角でみれば、都市化の地方への転移で、全体的には、それは大規模化に向っているのである。断絶した地

方ではないのである。

このような現象は、国際化の中にもうかがえる。国際化は、国々との間に存在する情報交流、人的交流を盛んにすることを意味する。国々のもつ独自性は厳然と存在するが、その存在性、特色性が相互に理解され、相互の文化が行き交うのである。ある面ではグローバルなコミュニケーションとなり、国のもつ個性の強さによっては、ローカル色が相互に交流し、評価される。統合の中で分割的に生き、独自性と共通性が巧みに交差する。この生き方が保障されているかぎり、交流はつづく。国際化も地方の時代も一面からみれば、情報社会の進展に大きく依存し、成長してきたものである。しかも、現代社会の発展形態の消すことのできない面を表わしている。

なぜならば、情報処理技術が進歩し、通信網が発展する。このことは大量な情報流通を促進し、人びとは多くの情報を多角的に利用しうる状況下におかれる。人だけではない。機関、組織、地域というそれぞれのシステムもまたこのような情報環境におかれるのである。そしてこのような社会環境上の発展は、遠隔地の状況を比較的容易に理解することを可能とし、また、見えざる部分、理解の困難な側面への対応を可能としてゆくのである。

しかし、国際化、地方化はさらに産業社会に影響し、都市および都市の交流体系にも影響をもたらすのである。つまりこれは、大規模化の促進であり、複雑性の増大となる。たとえば、大量生産、大量販売、全国自動ダイヤル化、コンピュータ・ネットワークの拡張、などを考えれば容易に理解しうる。そして推測しうるのは、計りしれないほど規模が拡大し、その結果はまた複雑性を増しているということである。この大規模化と複雑性を合成した傾向を筆者は巨大化という言葉で表現することにした。

さてこのようにして、現代社会は、あらゆる局面で巨大化への影響を受けている。巨大化は規模と複雑性が相乗的に効力を発揮して出現した新しい構造の産物を導く。だから、この巨大化に応ずるように巨大科学の誕生を迎え、巨大技術体系の確立へと向っている。一見、われわれは豊かな文化的環境にあるが、巨大化はそのような雰囲気をただよわせる。しかし他方では、それらの恩恵が何時、われわれの手を離れるかという不安が胸の中をよぎる。たとえば、今日、工場の生産工程には数多くのロボットがある。ロボットによる生産は、大量消費の中の多種少量生産を促進し、人間の労苦の軽減

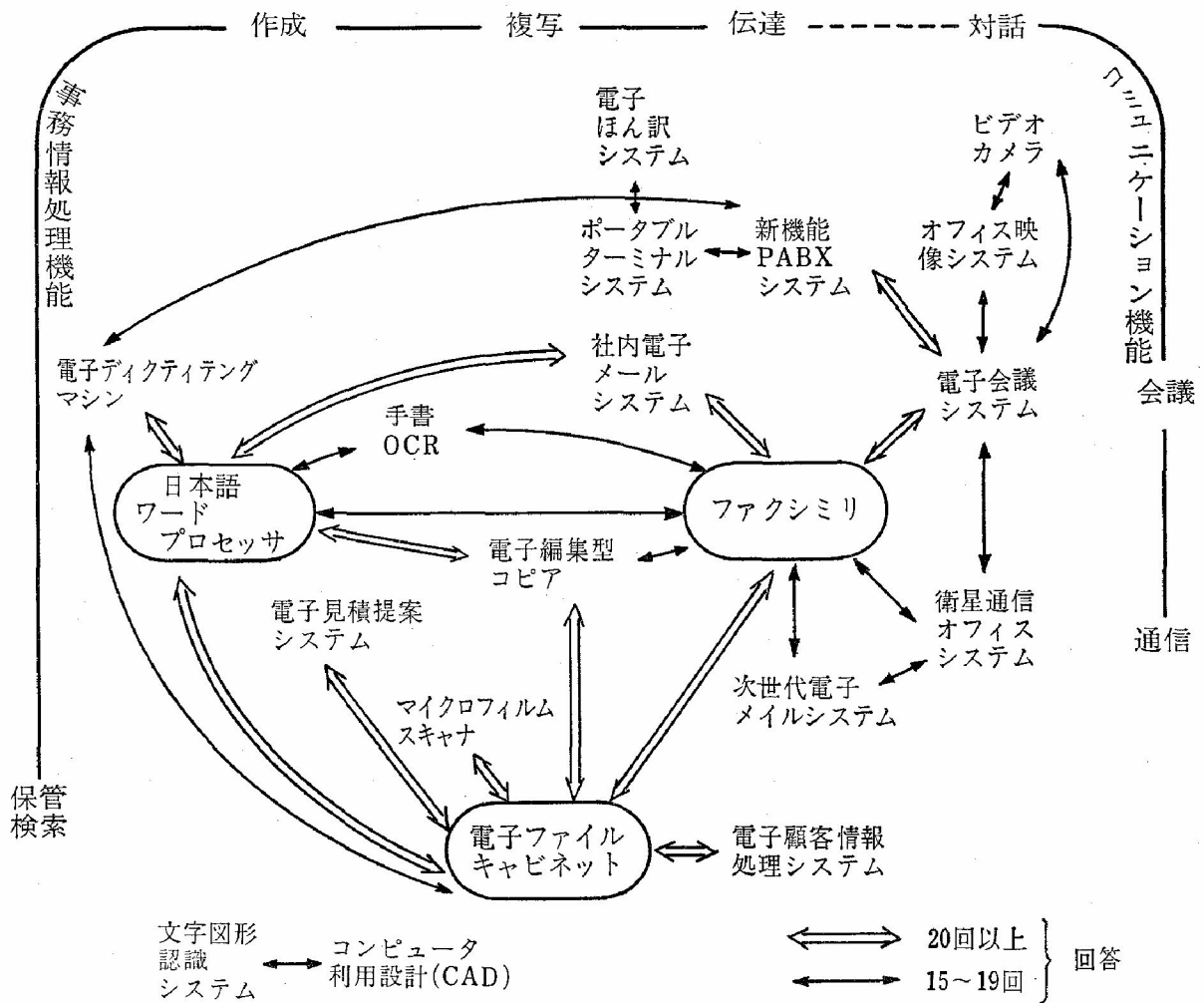
に貢献した。このロボットはさらに巨大な生産システムを現出することになる。この巨大化は必ず複雑化と空間や過程のブラックボックス化を伴う。そして巨大化の受け入れは、巨大化したものの自体を理解し、指導することに問題を生じ、やがて、人間による管理の範囲を超えともいえるのである。しかも技術は進む。いくつかの改善と再設計の過程の中で、設計者ですら、時間が立てば、そのシステムを説明できない、それほど巨大化は問題を内在しているのである。たとえば、コンピュータのプログラム作成者も、時間が経過すると自己のプログラムを説明しえない。また建築物でも、配管、配線などの説明も歳月がたつと不鮮なものとなってしまう。さらに、システム設計が、いくつかのグループに分れて行われる場合も多くの問題を含む。

このようにして現代は、この巨大化問題に何らかの手立をほどこななければならない現状へと追い込まれているのである。OAはその一つの解決方法として提案されたシステムであるといえるだろう。その故に、OAの進展は、組織システムや社会システムに対して、ある新しい意味を付加することになる。この意味は明らかにマネジメントの新局面の展開を指している。

OAによってもたらされるマネジメントの新局面は、多様化した情報媒体の多角的利用と複数の空間を結合する新技術によって装備されたオフィスを基盤にした管理空間に展開する。この局面によってマネジメントは、より豊かな戦略を構想することができ、戦略展開に大きな機動力を与えることができる。また、組織行動に参加する人びとに対して、従来にない新しい行動方式を与えることもでき、OAの意味とその技術力を理解しうる人たちにとっては、強力な管理用具が提供されることになる。

しかし同時に、OAを適切に運用し、組織成果を高めてゆかなくてはならないから、OAシステムの維持・管理という新しい課題も持つことになる。したがって、管理領域の新しい天地の開拓はまた、新しい管理行動の付加ともなって、これらはわれわれに対して、管理の新次元を提示することになる。OAの次元は、オフィス機能空間の新しい創造によってもたらされたものだが、マネジメントの新次元は、OAを基盤とする組織の情報空間から誘導されたものということができ、その次元への人間の位置づけが、新たに大きな研究課題となってきたともいえる。図表10は、その基盤となるOAイメージを表わした一つであると受け取られる。

図表10 アンケートに見る組合わせに関する期待



(出所) 「電子工業日報」1980年9月

(備考) 使用した図表の中には、下記のセミナー資料から引用したものがあり、ここに謝意を表しておきたい。

- (1) 情報処理学会関西支部「オフィスオートメーションの将来を探る」昭.56.
- (2) 画像電子学会「オフィス・オートメーションの動向とその周辺」昭.55.